



Vehicle

Defects and Recalls

Making
Canada's Roads
the Safest
in the World

ROAD SAFETY
VISION 2010

Government
Publications

Transport Canada is responsible for enforcing the *Motor Vehicle Safety Act*. The Act covers all original safety-related equipment supplied with a vehicle by the manufacturer. The Act also covers tires and child restraints.

You can help us by reporting any problems with your vehicle, tires or child restraints that might create an unsafe condition. We check into all safety-related complaints. If we find an obvious fault or similar problems in a group of vehicles or regulated equipment, we will launch an investigation. Various mechanisms are available to Transport Canada in resolving these situations, including legal action if necessary.

The purpose of this publication is to answer some of the most commonly asked questions about vehicle defects and about the responsibility of Transport Canada, the manufacturer and the consumer.

Our mandate:

To reduce the risk of death, injury, and damage to property and the environment caused by the use of cars, trucks, buses, snowmobiles, motorcycles, tires and child restraints.



What is a Safety-Related Defect?

A safety-related defect is generally one that is common to a group of vehicles, tires or child restraints of the same design or manufacturer. These defects are likely to affect the safe operation of a vehicle, tire or child restraint without providing any prior warning to the vehicle operator or user. Therefore, the defect poses a risk to the vehicle operator, occupants and others.

Examples of safety-related defects:

- ▼ Steering components that may break suddenly, causing loss of vehicle control.
- ▼ Problems with fuel system components that may cause fuel leaks and possibly vehicle fires.
- ▼ Improperly designed or constructed tires that may blow out unexpectedly.
- ▼ Accelerator controls that may break or stick.
- ▼ Wheels that may crack or break, resulting in loss of vehicle control.
- ▼ Windshield wiper arms that may fall off while in operation.
- ▼ Seats and/or seat backs that fail unexpectedly during normal use.
- ▼ Critical vehicle components that may break, fall apart, or separate from the vehicle, causing loss of vehicle control, or injury to people inside or outside the vehicle.
- ▼ Wiring problems that may lead to a fire or loss of lighting.
- ▼ Air bags that deploy when they shouldn't.
- ▼ Child restraints with defective harness systems, buckles or components.

Examples of non-safety-related problems:

- ▼ Ordinary wear of equipment that has to be inspected, maintained and replaced periodically by the consumer. Such equipment includes shock absorbers, batteries, brake pads and shoes, and exhaust systems.
- ▼ Air conditioners and radios that do not operate properly.
- ▼ Non-structural or body panel rust.
- ▼ Poor quality of paint or cosmetic blemishes.

Reporting Safety-Related Problems to Transport Canada

For best results, phone us at 1-800-333-0510 or (613) 993-9851, if you are calling from the Ottawa region, and ask to speak to a defect investigator. Calling directly is preferred instead of posted mail or email as it enables our investigators to confirm that your information is correct, and to answer your questions accurately.

What should you include in your report?

- When reporting a vehicle problem that may relate to safety, provide the following information:
- ▼ Vehicle make, model and year.
 - ▼ Owner's name, address and daytime phone number.
 - ▼ The Vehicle Identification Number "VIN" (serial number). On most cars and trucks, this can be found on the driver side dashboard. You can read the VIN plate if you stand outside your vehicle and look through the windshield.
 - ▼ A summary of the incident. Include weather conditions, speed, and type of highway.

This information is entered into our complaint data bank. A copy is forwarded to the manufacturer.

What happens to your complaint?

Information provided by consumers is entered into the computer data bank and catalogued according to make, model, year, manufacturer, and the affected part, assembly or system. Technical staff conduct a continuous analysis of complaints and trends to determine whether an unusual number of complaints of potential safety-related problems have been received on any specific line of vehicles, tires or child restraints. The seriousness and number of complaints are reviewed by technical staff and assessed against the number of vehicles (or items of equipment) manufactured for evidence of a trend.

How many complaints must be received before Transport Canada will look into the situation?

There is no set number. Every call or letter reporting an alleged safety problem is reviewed by an experienced investigator. In particular, Transport Canada reviews each report that suggests a potential safety defect involving groups of motor vehicles or vehicle equipment.



Recalls

Manufacturer's responsibility

The *Motor Vehicle Safety Act* requires that vehicle, tire and child restraint manufacturers or importers notify Transport Canada, dealers and the owners of their products about any safety problems.

Owner's responsibility

Manufacturers require your co-operation to resolve any safety issue. If your vehicle, tire or child restraint is recalled, make sure you follow the manufacturer's instructions. Many owners who receive a recall notice forget about it, or simply ignore it. This inaction could have serious safety consequences.

If you change your address or buy a used vehicle, inform the manufacturer in writing as soon as possible. For the manufacturer to notify you of a safety problem, you must provide your name and address, and the vehicle's make, model, year and VIN. On cars and trucks, you will find the number on the left side of the dashboard, near the windshield. It also appears on your vehicle registration certificate in the space marked "VIN".

If you have questions about a recall campaign, please contact your dealer.

It is important to become familiar with the **Owner's Manual** provided with each new vehicle or child restraint. It contains valuable information on the operation of the vehicle, schedules for inspections and lubrication, hints on vehicle handling, and installation of child restraints.

Note: Each province has requirements regarding safety checks, whether they are regulated periodic vehicle inspections, or are simply a requirement when selling or purchasing a used vehicle. Please contact your provincial Ministry of Transportation for any questions or concerns related to safety checks.

How to Reach Us

For more information on road safety programs and initiatives, call Transport Canada's Information Centre at 1-800-333-0371, or call (613) 998-8616 if you are in the Ottawa area. You can email comments or questions to roadsafetywebmail@tc.gc.ca or write us at:

Road Safety and Motor Vehicle
Regulation Directorate
Transport Canada
Tower C, Place de Ville,
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario,
K1A 0N5



You may also visit our web site at www.tc.gc.ca/roadsafety to search for recalls affecting your vehicle, tires or child restraint.

ROAD SAFETY VISION 2010

TP 2822
Catalogue number: T46-19 2001
ISBN: 0-662-65995-3
© Minister of Public Works and Government Services, 2001



Transport
Canada

Transports
Canada

Canada



Les défauts et rappels de véhicules

Vers les routes les plus sûres au monde

VISION SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2010



Transports Canada Transport Canada

Canada

Transports Canada est chargé d'appliquer la Loi sur la sécurité automobile. Cette loi vise tout le matériel ayant une incidence sur la sécurité dont les fabricants équipent leurs véhicules. Elle s'applique aussi aux pneus et aux dispositifs de retenue pour enfants.

Vous pouvez nous aider à mieux remplir notre rôle, en nous signalant tout problème qui pourrait constituer un danger dans votre véhicule, vos pneus ou votre dispositif de retenue pour enfant. Nous étudions toutes les plaintes qui se rapportent à la sécurité. Si nous découvrons un défaut lié à la sécurité ou un problème similaire évident dans une série de véhicules ou d'équipements réglementés, nous ouvrons automatiquement une enquête. Transports Canada utilise différents moyens pour remédier à une telle situation, y compris des poursuites judiciaires, si nécessaire.

Le but de cette publication est de répondre aux questions les plus courantes concernant les défauts de véhicules automobiles, les responsabilités de Transports Canada, du fabricant et celle du consommateur.

Notre mandat :

Réduire le risque de décès, de blessure et de dommage à la propriété et à l'environnement causé par l'usage des automobiles, des camions, des autobus, des motoneiges, des motocyclettes, des pneus et des dispositifs de retenue pour enfants.



Qu'est-ce qu'un défaut lié à la sécurité?

Un « défaut lié à la sécurité » est habituellement un vice de fabrication touchant une série de véhicules, de pneus ou de dispositifs de retenue pour enfants basés sur un même modèle ou produits par le même fabricant. Ce défaut met en péril le bon fonctionnement du véhicule ou de l'équipement sans aucun signe avant-coureur. Par conséquent, il représente un risque pour le conducteur du véhicule, ses occupants ou d'autres personnes.

Exemples de défauts liés à la sécurité :

- ▼ Composante du système de direction qui risque de se rompre subitement et ainsi de faire perdre la maîtrise du véhicule.
- ▼ Composante du circuit d'alimentation en carburant qui risque de causer des fuites et éventuellement un incendie.
- ▼ Pneu souffrant d'un vice de conception ou de fabrication qui risque de le faire exploser subitement.
- ▼ Accélérateur qui présente un risque de rupture ou de blocage.
- ▼ Roue qui risque de se fissurer ou se casser, et de causer ainsi une perte de maîtrise du véhicule.
- ▼ Porte-balai d'essuie-glace qui risque de se détacher en cours de fonctionnement.
- ▼ Siège ou dossier qui risque de s'effondrer subitement lors d'une utilisation normale.
- ▼ Composante essentielle du véhicule qui risque de se rompre, de se disloquer ou de se détacher du véhicule et ainsi d'entraîner une perte de maîtrise ou de causer des blessures aux occupants du véhicule ou à des passants.
- ▼ Problème électrique qui risque de causer un incendie ou l'extinction des phares.
- ▼ Sac gonflable qui se déploie sans raison.
- ▼ Dispositif de retenue pour enfant qui est équipé de composantes, de boucles ou de harnais défectueux.

Exemples de problèmes qui ne sont pas classés comme des défauts liés à la sécurité :

- ▼ L'usure normale de l'équipement que le consommateur doit inspecter, entretenir et remplacer périodiquement. Il s'agit notamment des amortisseurs, de la batterie, des garnitures de frein et du système d'échappement.
- ▼ Le mauvais fonctionnement des systèmes de climatisation et des appareils radio.
- ▼ La rouille touchant des éléments autres que le châssis, comme les panneaux de carrosserie.
- ▼ La mauvaise qualité de la peinture ou l'inégalité de sa couleur.

Comment signaler un défaut lié à la sécurité à Transports Canada?

Le moyen le plus efficace est de nous téléphoner au numéro 1 800 333-0510 — ou au (613) 993-9851 si vous appelez de la région d'Ottawa — et de parler à un enquêteur sur les défauts. Il est préférable de nous appeler directement, plutôt que de nous envoyer une lettre ou un courriel, car l'enquêteur peut alors confirmer l'exactitude de vos renseignements et vous répondre avec précision.

Que doit-on inclure dans le signalement ?

- Quand vous signalez un problème lié à la sécurité, veuillez nous fournir les renseignements suivants :
- ▼ La marque, le modèle et l'année de production du véhicule;
 - ▼ Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de jour du propriétaire;
 - ▼ Le « NIV » numéro d'identification du véhicule (numéro de série). Dans la plupart des véhicules, il se trouve sur le dessus du tableau de bord, du côté du conducteur. Vous pouvez lire ce numéro de l'extérieur du véhicule, au travers du pare-brise.
 - ▼ Un résumé de l'incident. Veuillez préciser les conditions météorologiques, la vitesse du véhicule et le type de route.

Nous versons ces renseignements dans notre banque de données et nous en envoyons aussi une copie au fabricant.

Qu'arrive-t-il quand vous portez plainte?

Nous enregistrons les renseignements fournis par le consommateur dans la banque de données informatisées et nous les cataloguons selon la marque, le modèle, l'année de production, le fabricant, et la pièce, assemblage ou système en cause. Le personnel technique fait une analyse continue des plaintes et des tendances, afin de déterminer si l'on a reçu un nombre inhabituel de plaintes signalant un éventuel défaut lié à la sécurité dans une série particulière de véhicules, de pneus ou de dispositifs de retenue pour enfants. Le personnel étudie le sérieux et la quantité des plaintes et il les évalue en fonction du nombre de véhicules (ou de pièces d'équipement) fabriquées, pour cerner une éventuelle tendance.

Combien de plaintes Transports Canada doit-il recevoir avant d'intervenir?

Il n'y a pas de nombre fixe. Tout appel ou lettre signalant un éventuel défaut lié à la sécurité est examiné par un enquêteur expérimenté. Transports Canada étudie en particulier chaque plainte indiquant l'existence éventuelle d'un défaut lié à la sécurité dans une série de véhicules automobiles ou d'équipement pour véhicules automobiles.

Les rappels

La responsabilité du fabricant

La Loi sur la sécurité automobile oblige les fabricants et importateurs de véhicules, de pneus et de dispositifs de retenue pour enfants à communiquer tout défaut lié à la sécurité à Transports Canada, aux concessionnaires et aux propriétaires de leurs produits.

La responsabilité du propriétaire

Les fabricants ont besoin de votre collaboration pour corriger tout défaut lié à la sécurité. Si votre véhicule, vos pneus ou votre dispositif de retenue pour enfant fait l'objet d'un rappel, ne manquez pas de suivre leurs instructions. Beaucoup de propriétaires ayant reçu un avis de rappel l'oublient ou décident de ne pas en tenir compte. Cette négligence peut avoir des conséquences graves sur le plan de la sécurité.

Si vous changez d'adresse ou si vous achetez un véhicule d'occasion, avisez-en le fabricant par écrit, dans les plus brefs délais. Pour qu'il soit en mesure de vous signaler un défaut lié à la sécurité, vous devez lui fournir votre nom, votre adresse, ainsi que la marque, le modèle, l'année de fabrication et le « NIV ». Dans les voitures et les camions, vous trouverez ce numéro d'identification sur le côté gauche du tableau de bord, près du pare-brise. Il figure également sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule, dans la case marquée « N° d'identification du véhicule » ou « NIV ».

Si vous avez des questions au sujet d'une campagne de rappel, veuillez communiquer avec votre concessionnaire.

Il est important de lire attentivement le guide de conduite et d'entretien fourni avec tout véhicule neuf et le mode d'emploi des dispositifs de retenue pour enfants. Le premier contient de précieux renseignements sur le fonctionnement du véhicule, le calendrier d'inspection et de graissage, et des conseils sur la conduite du véhicule; le second indique comment installer le dispositif de retenue pour enfant.

Remarque : Chaque province a des exigences particulières concernant les vérifications de sécurité, qu'il s'agisse de vérifications périodiques obligatoires ou de vérifications imposées lors de la vente ou de l'achat d'un véhicule. Veuillez communiquer avec le bureau local de votre ministère provincial des transports si vous avez des questions ou des inquiétudes touchant les vérifications de sécurité.

Comment nous joindre

Pour plus de renseignements sur les programmes et initiatives de sécurité routière, veuillez communiquer avec le Centre d'information de la Sécurité routière de Transports Canada, au 1 800 333-0371 ou, si vous êtes dans la région d'Ottawa, au numéro (613) 998-8616. Vous pouvez envoyer vos commentaires et questions par courriel à l'adresse securiteroutiere@tc.gc.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

Direction générale de la sécurité routière
Transports Canada
Tour C, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Vous pouvez aussi visiter notre site Web, à l'adresse www.tc.gc.ca/securiteroutiere pour vous renseigner sur les rappels concernant votre véhicule, vos pneus ou votre dispositif de retenue pour enfant.

VISION SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2010

TP : 2822
N° de catalogue : T46-19 2001
ISBN : 0-662-65995-3
© Travaux Publics et Services gouvernementaux, 2001